

RESOLUCIÓN No. 0923
(Catorce (14) de diciembre de Dos Mil Veinte (2020))

Por la cual se adopta la Política de Servicio al Ciudadano del Sanatorio de Contratación Empresa Social del Estado.

EL GERENTE DEL SANATORIO DE CONTRATACION, EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO, en uso de sus facultades legales y en especial las conferidas por los decretos 1289 de 1994 y 139 de 1996, y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 “Todos por un nuevo país”, integró en un solo Sistema de Gestión los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad, previstos en las Leyes 489 de 1998 y 872 de 2003, respectivamente, el cual deberá articularse con el Sistema de Control Interno consagrado en la Ley 87 de 1993 y en los artículos 27 al 29 de la Ley 489 de 1998.

Que se requiere reglamentar el alcance del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Interno, de tal manera que permita el fortalecimiento de los mecanismos, métodos y procedimientos de gestión y control al interior de los organismos y entidades del Estado.

Que de conformidad con el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, se debe establecer el modelo que integra y articula los sistemas señalados, determinando el campo de aplicación de cada uno de ellos, con criterios diferenciales en el territorio nacional.

Que para el efecto se hace necesario actualizar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión del que trata el Título 22 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1083 de 2015.

Que mediante el Decreto 1499 de 2017 se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

Que mediante el artículo 2.2.22.2.1. del Decreto 1499 de 2017 define las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional y comprende entre otras la Política de Servicio al Ciudadano.

Que el artículo 2 de la constitución política de Colombia establece “que son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares”.

Que el decreto 2623 de 2009 “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”.

Que en mérito de lo anterior expuesto el Gerente del Sanatorio de Contratación, Empresa Social del Estado,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Dictar y adoptar la Política de Servicio al Ciudadano del Sanatorio de Contratación E.S.E.

ARTÍCULO SEGUNDO. DEFINICIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO. El Sanatorio de Contratación E.S.E., en su objetivo de prestar servicios integrales de salud a los enfermos de Hansen, a sus convivientes y a la comunidad en general, orientará sus esfuerzos a la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos, en la búsqueda constante del cumplimiento de las prácticas de buen Gobierno, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y el Modelo Integral de Servicio al Ciudadano del Sector Administrativo de Salud.

Conforme a lo anterior cada colaborador del Sanatorio de Contratación debe estar comprometido con entregar información veraz y oportuna de los diversos procedimientos, productos y servicios ofrecidos por la entidad, además de medir la satisfacción de los usuarios y recibir peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones conforme a los términos establecidos por la ley y entregar respuesta oportuna al solicitante.

ARTÍCULO TERCERO. OBJETIVOS DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO. Los objetivos de la Política de Servicio al Ciudadano del Sanatorio de Contratación E.S.E. son los siguientes:

- Crear lineamientos dirigidos a generar la eficiencia y transparencia de la entidad, orientando sus acciones al destinatario principal de sus servicios.
- Diseñar e implementar estrategias que permitan la ejecución de la política de servicio al ciudadano.
- Generar una cultura de servicio al ciudadano que opere bajo los parámetros de transparencia, eficacia e integridad de los servidores públicos.

ARTÍCULO CUARTO. Alcance de la Política de Servicio al Ciudadano. La política de servicio al ciudadano aplica para todos los procesos y servicios que presta el Sanatorio de Contratación E.S.E.

ARTÍCULO QUINTO. Medios y Canales de Atención e Información. El Sanatorio de Contratación E.S.E. cuenta con tres sedes adscritas para la atención de sus servicios:

- Sedes:

SEDE PRINCIPAL EDIFICIO SAN JUAN BOSCO	
Nombre:	Sanatorio de Contratación ESE
Ubicación:	Calle 3 No. 2-72 (Municipio de Contratación Santander)

ALBERGUE MARÍA MAZZARELLO	
Nombre:	Sede María Mazzarello
Ubicación:	Carrera 1 #3 A 44 (Municipio de Contratación Santander)
EDIFICIO CARRASQUILLA	
Nombre:	Sede Carrasquilla
Ubicación:	Carrera 3 A #29-45 Km. 1A 3-07 (Municipio de Contratación Santander)

- Sitio web: <http://www.sanatoriocontratacion.gov.co/index.php/es/>
- Facebook: Sanatorio de Contratación
- Instagram: sanatoriocontratacionese
- Youtube: Sanatorio de Contratación ESE
- Email: siau@sanatoriocontratacion.gov.co
- Otros correos electrónicos definidos por la institución se encuentran publicados en la página web en la pestaña “Institucional” / “Directorio General”(<http://www.sanatoriocontratacion.gov.co/index.php/es/institucional/directorio-general>).
- Trámites disponibles en <http://www.sanatoriocontratacion.gov.co/index.php/es/ciudadano/tramites-1>
- Telefónicos:
 - Administrativo: 312 582 91 53
 - Urgencias (24/7): 312 583 03 72
- Otros medios. Espacio radial en emisora local

ARTÍCULO SEXTO: Desarrollo de la Política de Servicio al Ciudadano. Las estrategias que se pretenden implementar para el desarrollo de la política son las siguientes:

Procesos y procedimientos:

- Realizar la identificación de riesgos de la atención de acuerdo con el tipo de usuario, a la hora del ingreso a la Institución.
- Documentar e implementar los procesos o procedimientos de servicio al ciudadano (peticiones, quejas, reclamos, denuncias, trámites y servicios).
- Articular las acciones de servicio al ciudadano con otras políticas tales como: acciones definidas en las políticas de Participación Ciudadana, Racionalización de Trámites y Transparencia y acceso a la Información.

Gestión centrada en el ciudadano:

- Determinar, recopilar y analizar los datos sobre las barreras de acceso que afectan a los usuarios para acceder a la prestación de servicios (autorizaciones, administrativas, económicas, geográficas, sociales, entre otras) y también las presentadas dentro del hospital hacia los diferentes servicios.
- Garantizar al usuario el cumplimiento de sus derechos, como solicitar la atención con el profesional de la salud de su preferencia que se encuentre entre las opciones ofertadas por la institución.

- Implementar acciones para garantizar una atención accesible y humanizada, contemplando las necesidades de la población con discapacidad.
- Realizar señalización inclusiva de acuerdo con las características y necesidades de la ciudadanía.

Evaluación- medición de la calidad:

- Determinar, recopilar y analizar a través de la encuesta de satisfacción, los datos sobre la percepción del usuario, con respecto a los servicios ofrecidos y si estos cumplen sus expectativas.
- Determinar, recopilar y analizar a través de la encuesta de satisfacción, los datos sobre la percepción del usuario, con respecto a los trámites y procedimientos de cara al ciudadano.
- Evaluar los resultados del uso de los documentos traducidos a lenguaje claro.
- Realizar apertura en compañía de un representante de los usuarios y la Secretaría de Salud Municipal de los buzones de sugerencias dispuestos por la Institución; así como el seguimiento a la oportunidad en las respuestas y a los planes de mejora que puedan generarse.
- Definir y monitorizar los indicadores de medición y seguimiento del desempeño que serán utilizados por la Institución para todo lo relacionado con la atención del usuario y servicio al ciudadano; como los son:
 - Indicadores de Satisfacción.
 - Indicadores que midan las características y preferencias de los ciudadanos.
 - Indicadores que midan el tiempo de espera.
 - Indicadores que midan el tiempo de atención.
 - Indicadores que midan el uso de canales.

Canales de accesibles:

- Definir mecanismos de atención especial y preferente para infantes, personas en situación de discapacidad, embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adulto mayor y en general de personas en estado de indefensión y o de debilidad manifiesta.
- Desarrollar herramientas para evaluar la complejidad de los documentos utilizados para la comunicación con los grupos de valor (formularios, guías, respuestas a derechos de petición, etc.), tales como: caracterizaciones de los documentos y encuestas de percepción ciudadana.

Información confiable y accesible:

- Proveer al usuario y su familia en un lenguaje claro y entendible, la información relacionada con los servicios prestados.
- Mantener actualizada la página web dando cumplimiento a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Traducir los documentos utilizados por la ciudadanía a un lenguaje claro.

Cultura de Servicio, Humanización y de Seguridad del Paciente:

- Incluir en el Programa de Inducción y en el Plan Institucional de Capacitaciones, temas relacionados con atención al usuario, Humanización, Seguridad del Paciente, Servicio y Lenguaje Claro, competencias para la atención inclusiva a personas en condición de discapacidad y personas en atención preferencial, entre otras.

Direccionamiento estratégico:

- Aprobar la Política de Servicio al Ciudadano mediante acto administrativo que la regule.
- Aprobar recursos con el fin de promover la accesibilidad y atender las necesidades particulares.
- Formular líneas de trabajo de la Política de Servicio al Ciudadano en los Planes de la Institución (Plan Estratégico, Plan de Acción y Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC).

ARTÍCULO SÉPTIMO: Implementación. Todas las acciones y estrategias definidas en la Presente política se implementarán a través del Plan anticorrupción y Atención al Ciudadano y los planes de acción anual definidos.

ARTÍCULO OCTAVO: Roles y Responsabilidades de la Política de Servicio al Ciudadano: Se define un esquema institucional que vincula desde la alta dirección hasta las áreas específicas del Sanatorio de Contratación E.S.E. en el desarrollo de la política y el logro de sus propósitos. A continuación, se presentan las instancias y sus responsabilidades en la implementación de la política:

- 1. Responsable Institucional de la Política de Servicio al Ciudadano:** es el representante legal del Sanatorio de Contratación E.S.E., y es el responsable de coordinar, hacer seguimiento y verificación de la implementación de la Política. El Responsable Institucional debe garantizar el desarrollo integral de la política como una herramienta transversal que apoya la gestión de la entidad y el desarrollo de las políticas de gestión y desempeño institucional del Modelo Integrado de Planeación y gestión.
- 2. Oficina del SIAU:**
 - Liderar la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano de la Institución.
 - Liderar el proceso de caracterización de usuarios de acuerdo a lo establecido en la Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés elaborada por el Departamento Nacional de Planeación (DNP).
- 3. Comité Institucional de Gestión y Desempeño:**
 - Asegurar la implementación y desarrollo de las políticas de gestión y desempeño institucional.
- 4. Líderes de los procesos o dependencias:**
 - Liderar la implementación o actualización de los procesos de su competencia relacionados con el Servicio al Ciudadano.
 - Evaluar por medio de indicadores, el desempeño de los trámites u otros procesos administrativos de su competencia.
- 5. Área de Sistemas:**
 - Apoyar y soportar la estrategia de Servicio al Ciudadano en lo correspondiente a las TIC.
 - Garantizar el cumplimiento de la Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

6. Oficina de Calidad o quien haga sus veces:

- Apoyar el proceso de documentación y estandarización de los procesos asociados con el Servicio al Ciudadano.

7. Oficina de Control Interno:

- Evaluar el cumplimiento de la Política de Servicio al Ciudadano a través del seguimiento y evaluación periódica al Plan de Acción Institucional y el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

8. Oficina de Talento Humano:

- Incluir en el Programa de Inducción y en el Plan Institucional de Capacitaciones, temas relacionados con atención al usuario, Humanización, Seguridad del Paciente, Servicio y Lenguaje Claro, competencias para la atención inclusiva a personas en condición de discapacidad y personas en atención preferencial, entre otras.

9. Servidores públicos: Garantizar una eficiente y humanizada prestación de servicios al ciudadano mediante la ejecución de sus funciones de manera íntegra y acorde a los valores y principios de la Institución.

ARTÍCULO NOVENO: Seguimiento y Actualización. El seguimiento a las actividades de Servicio al Ciudadano se realizará mediante la evaluación del cumplimiento del Plan de Acción Institucional y del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC, por parte de la Oficina de Control Interno

El PAAC, como el Plan de Acción Institucional, se actualizan con una periodicidad anual y sus acciones estarán definidas para ser ejecutadas en una vigencia.

ARTÍCULO DÉCIMO: Evaluación. Para medir el cumplimiento de la política de Servicio al Ciudadano, la Oficina de Control Interno realiza seguimiento y evaluación trimestral al Plan de Acción Institucional y cuatrimestral al PAAC.

La ciudadanía en general, a través de las encuestas de satisfacción y PQRSF, evaluarán los servicios y trámites administrativos que presta el Sanatorio de Contratación E.S.E.

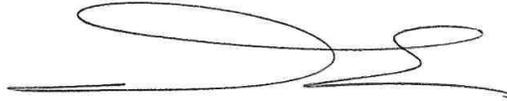
ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO: Comunicación y consulta. El Sanatorio de Contratación E.S.E. publicará anualmente en su página web el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC y el Plan de Acción de cada vigencia, antes del 31 de enero; así mismo divulgará la presente Política en la sección de la página web “Políticas Institucionales y Manuales”, disponible en:

<http://www.sanatoriocontratacion.gov.co/index.php/es/institucional/politicas-institucionales-manuales>

ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO: La presente resolución rige a partir de su expedición y deroga las disposiciones que les sean contrarias.

COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Se expide la presente Resolución, a los catorce (14) días del mes de diciembre de dos mil veinte (2020).



DR. FREDY EDUARDO FONSECA SUAREZ
Gerente Sanatorio de Contratación E.S.E.

Elaboró: María del Carmen López Ariza / Encargada SIAU
Proyectó: Alvaro Gamboa Rojas/Asesor MIPG y SST.